

Cisco Kinetic for Citiesのサポートリクエスト開始ガイドライン

内容

[はじめに](#)

[CKC関連の問題や質問に対するサポートを求めるサポートリクエスト\(SR\)を提出する方法は？](#)

[ステップ 1: シスコサービスにアクセスするためのCCOアカウントの作成](#)

[ステップ 2: サポート契約番号をCCO IDに関連付ける](#)

[ステップ 3: CKCのサポートリクエストをオープンする](#)

はじめに

このドキュメントでは、Cisco Kinetic for Cities(CKC)に関連する問題や質問について、Technical Assistance Center(TAC)に問い合わせる方法について説明します。

CKC関連の問題や質問に対するサポートを求めるサポートリクエスト(SR)を提出する方法は？

Cisco TACでSRを作成するには、次の手順を実行する必要があります。

- Cisco.com(CCO)ユーザ名とパスワード。
以下の手順では、必要ない場合に作成する方法について説明します。
- サポート契約番号。
この9桁の番号は、営業担当者またはパートナーから提供されている必要があります。番号がわからない場合は、連絡を取るのが最善です。

ステップ 1: シスコサービスにアクセスするためのCCOアカウントの作成

他のシスコ製品またはサービスのCCOアカウントをすでに持っている場合は、この手順を省略して、手順にすでに存在するアカウントでログインできます。2.

新しいアカウントを作成するには、<https://identity.cisco.com/ui/tenants/global/v1.0/enrollment-ui>に移動し、図に示すようにフォームに個人情報を入力します。後の手順で契約の検証を迅速化するために、仕事用に提供された電子メールと勤務先の住所を使用することをお勧めします。



Create Account

Already have an account? [Sign In](#)

Email

First Name

Last Name

Country

Select a country or start typing for suggestions



Company

Password

Create a password

Confirm Password

Re-enter your password

Would you like updates about Cisco promotions, products and services?

Email

Yes

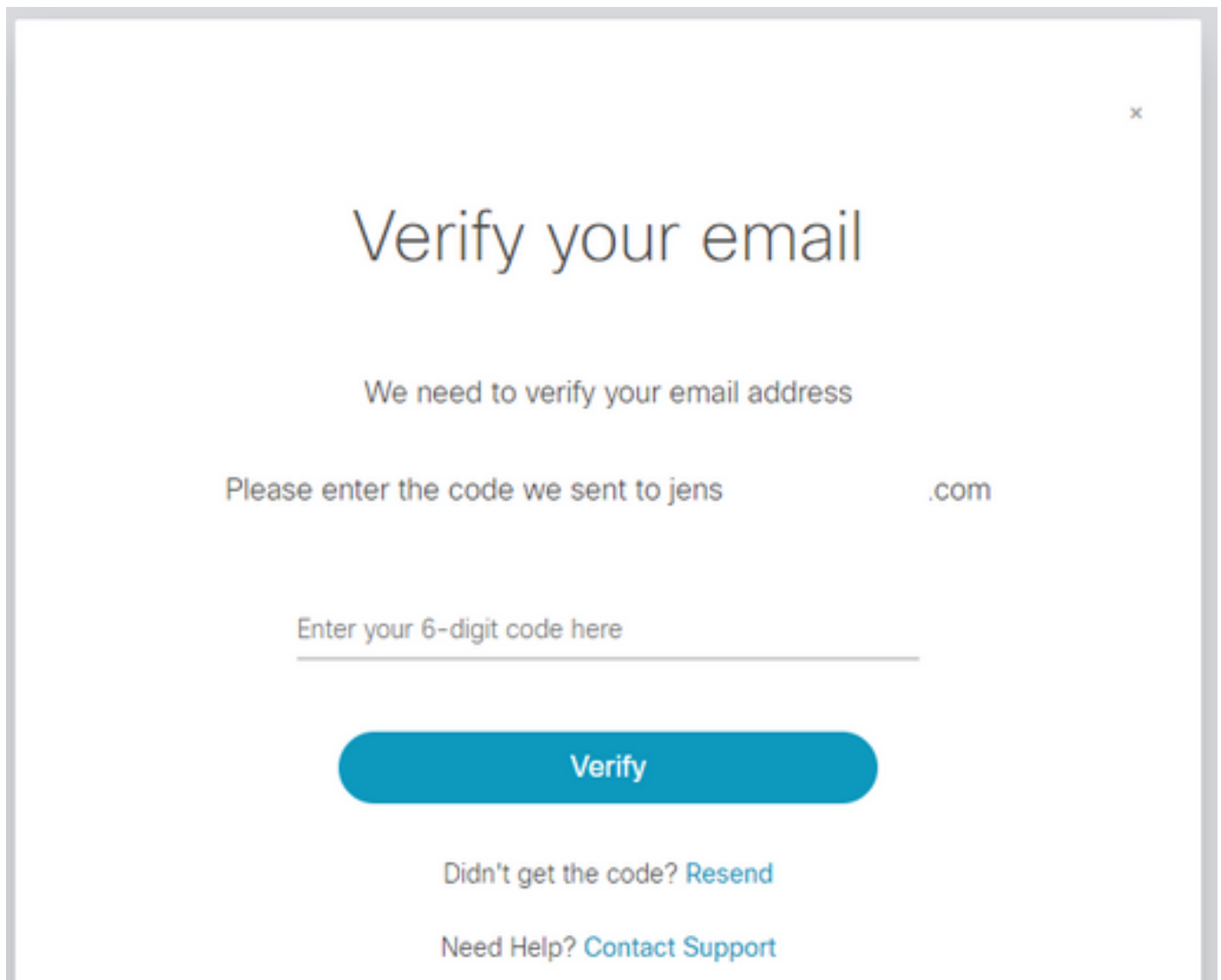
No

By clicking Register, I confirm that I have read and agree to the [Cisco Online Privacy Statement](#) and the [Cisco Web Site Terms and Conditions](#).

Register

フォームの入力が完了したら、Registerをクリックし、Eメール検証がメールボックスに届くのを待ちます。

6桁のコードを受け取ったらすぐに、図に示すフォームに入力します。



すべてがうまくいけば、シスコサービスにアクセスするためのCCOアカウントが正常に作成されました。

ステップ 2 : サポート契約番号をCCO IDに関連付ける

この手順は、シスコでSRをオープンするためにCCO IDの権限を付与するために必要です。

<https://mycase.cloudapps.cisco.com/case>を使用して、Support Case Manager(SCM)に移動します。

図に示すように、ステップ1で作成した既存のCCO IDまたは新しく作成したCCO IDでログインします。



Log in to your account

Username or email

[Forgot username?](#)

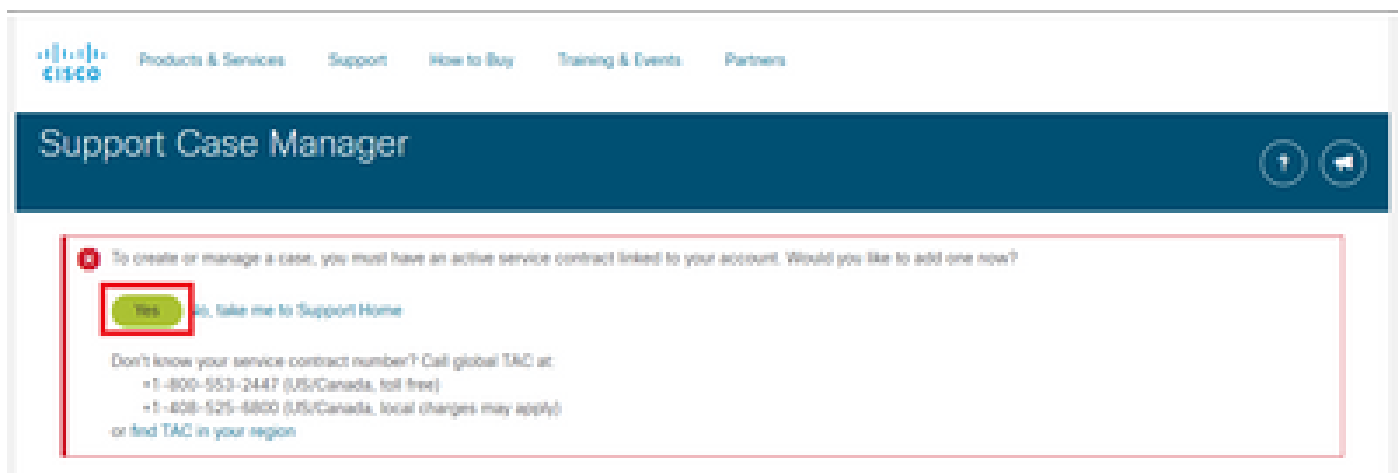
Next

[Create a new account](#)

次の画面でこのメッセージが表示された場合は、CCO IDにリンクされている契約がまだないことを意味します。

メッセージが表示されない場合、またはCCO IDに契約を追加する場合は、次のリンクを使用でき

ます。 <https://identity.cisco.com/ui/tenants/global/v1.0/profile-ui/personal>



続行するにはYesをクリックします。

次のページの[個人]セクションで、図に示すように住所と会社名を入力します。

Site Address

Add New Address

Company Phone Number



Job Role

Select job role

Job Level

Select job level

Job Title

Enter your job title

情報を正しく入力したら、図に示すように、Access Managementセクションに移動します。

Profile Management



Home



Personal



Security



Settings



Access Management

Access Managementで、Add Accessをクリックして、図に示すようにサポート契約をCCO IDにリンクします。

Access

Services & Support | Smart Accounts | Ordering | Smart Services | CCIE | Partners | PICA Users

Do you need additional access to services and support? Associate your Cisco Account with your company service contracts, Bill-to IDs, or product serial numbers for either full support or downloads only access.

Add Access

Your Current Access | Your Access Requests

Not shown: Contracts with downloads only access

Grant Access for Users From Other Companies

Contract Number ⓘ | Bill-to ID ⓘ | Administrators

- Find Access - | - Find Access -

No data available in table

Showing 0 to 0 of 0 entries

For Access Issues

Email

Your Current Access

No access is found

図に示すように、TACおよびRMAケースの作成、ソフトウェアのダウンロード、サポートツール、およびCisco.comの契約内容を選択します。

Add Access X

What type of access are you requesting?

Software Download, support tools, and entitled content on Cisco.com

TAC and RMA case creation, Software Download, support tools, and entitled content on Cisco.com

Your entitlement to services is defined by your contract's coverage terms.

If you are an end customer who purchased a Partner-Branded Service support contract, you are only entitled to Software Download, support tools, and entitled content on Cisco.com, and must contact your Reseller in the event that TAC support or RMA is needed.

Go

次のページで、契約を選択し、図に示すように、営業担当者から受け取った、または注文と通信した契約番号を入力します。

前述のとおり、番号をお持ちでない場合は、営業担当者またはパートナーの連絡先にお問い合わせください。

In order to receive Full Support Access to products covered by your service contract(s), associate your Cisco Account to the service contract either directly, or through the Bill-to ID.

Bill-to ID(s)



Choose this option if you are a partner, or if your company purchased service directly from Cisco. Bill-to ID requests are sent to your company contract administrator for review. If approved, you will be authorized to obtain support on all of the contracts under that Bill-to ID.

OR

Specific Contract(s)

Choose this option if you purchased service through a partner, or if you only need support access to specific service contracts.

Enter service contract number(s) if you have it.

By Service Contract Number(s)



OR

If you don't know your service contract number, you can enter the Serial Number of any product covered by your service contract.

By Serial Number



All submitted requests will be reviewed by an administrator.

By clicking Submit you acknowledge that you have reviewed and agree to comply with the terms of any applicable [Cisco Service Descriptions](#)

Need help?

- You can check your current access from your [Cisco Account Profile](#). • To purchase a contract, contact your Cisco Partner or Reseller, Cisco Account Team, or see [Order Services](#).



Chat Now

for live assistance with contract association requests or access issues.

これらの手順を完了したら、Submitをクリックしてフォームを送信します。

契約が追加されるまでに時間がかかる場合があります、CCO ID情報を契約情報に簡単にリンクできるかどうかによって異なります。

すべてがうまくいったら、CCO IDに契約を追加することが承認されたことを示す電子メールが送信され、ステップ3に進むことができます。

ステップ 3 : CKCのサポートリクエストをオープンする

プロセスの最後のステップは、お客様が抱えている問題または質問に対して実際のSRを開くことです。

将来もう1つ開きたい場合は、最初の2つの手順をスキップしてすぐにこの手順から始めることができます。

重大度の高いケース(S1/S2)は、電話でのみオープンできることに注意してください。

これらの番号からCisco Interactive Network(CIN)にアクセスできます。

<https://www.cisco.com/c/en/us/support/web/tsd-cisco-worldwide-contacts.html>。

プロセスを高速化するために、CCO ID、契約番号、およびこのテクノロジー/サブテクノロジーの準備が整っていることを確認します。

次のURLを使用してSCMに移動します。 <https://mycase.cloudapps.cisco.com/case>

図に示すように、ステップ1のCCO IDでログインします。



Log in to your account

Username or email

[Forgot username?](#)

Next

[Create a new account](#)

SCMでは、CCO IDの既存のケースを確認できます。新しいケースを開くには、図に示すように Open New Case ボタンをクリックします。

Support Case Manager

Create and manage support cases for Jira



Open New Case

Do you want to open a Webex case?

My Cases All Cases Favorites

Case or Tracking Number

Show Open Cases Draft Cases Closed Cases Created Updated **Any Time**

Apply Filters

More Options

Created Case Ser Status Summary

次の画面で、ステップ2で問題がなければ、CKCの契約番号を入力/検索できるはずですが。

図に示すように、リストで有効なCKC製品PID (SC-CIMで始まる) を選択します。

3 Screens



Request Type

Diagnose and Fix Request RMA Ask a Question

Find Product by Serial Number

Find Product by Service Contract

Product Name (PID) Product Description Site Name Service Contract

Advanced Options

Search

Search:

Product		Site		Contract	
Name	Description	Name	Address	Number	Site Level
SC-CIM-EV-BAAS	CKC Env Business API as-a-service for 1 year per sensor	20 1 1 1 1	S17C3
SC-CIM-EV-DAAS	CKC Environment as-a-service for 1 year per sensor	20 1 1 1 1	S17C3
SC-CIM-LOC-BAAS	CKC Loc Analytics Business API as-a-service for 1 yr per AP	20 1 1 1 1	S17C3

次に、SRの重大度を選択します。前述したように、S1とS2の問題は電話でCINにのみ提起できます (ステップ3の最初を参照) 。

図に示すように、CKCに関連する問題のタイトルと簡単な説明を追加します。



Severity

Network Down (34) Severely Degraded (52) Network Impaired (53) Ask a Question (54)

Loss of Service

Extended loss of 15 seconds or more

Title

CKC - Issue getting environment sensor data for node 123456

10/50 characters

Description

Our CKC instance URL: <https://cisco-sandbox.cisco.com/app/?loginClient=devnet>
We are not getting any more data for a specific environment sensor (123456) for the last 45 minutes.

176/3000 characters

Technology

Cisco Suggestions

OR

Manually select a Technology

完了したら、Manually select a Technologyをクリックし、図に示すように選択します。

Select Technology

CKC

Solution Support (SSPT - contract required)

Cisco Kinetic for Cities-CKC (Solution Support Contract Required)

これにより、SRはCKCに精通した正しいチームにすぐに終わることができます。

次に、発生させるサービスリクエストのタイプに最も一致する問題領域を選択し、フォームの残りの部分を完成させます。



完了したら、「Submit」ボタンをクリックしてサービスリクエストを送信します。

すべてがうまくいったら、要求を作成して、問題に取り組むためにあなたに連絡する知識豊富なエンジニアにルーティングする必要があります。



SRの残りの期間を通じて、SCMを使用してすべてを管理できます。


ほとんどの通信は電子メールで行われます。必ずTo : フィールドにattach@cisco.comを含め、件名にSR番号を含めてください。

これにより、すべての通信が正しいケースにリンクされ、図に示すようにSCMに表示されます。

 Products & Services Support How to Buy Training & Events Partners Jens Depuydt 

Support Case Manager

Details for Jens  

[SCM Home](#) Having trouble creating a case?  Chat Now

☆ 687225519

CKC - Issue getting environment sensor data for node 123456 1 of 1

Summary Notes Attachments [Add Notes](#) [Add Files](#) [Save as PDF](#)

[Expand All](#) | [Preview All](#) 1 - 6 of 6 Notes per page: [25](#) | [50](#) | [All](#)

	From	Title	Date
▼	jedepuydt	Email In	07/31/2019 at 17:41:50
▼	jedepuydt	Email In	07/31/2019 at 17:39:47
▼	jedepuydt	KT ACTION PLAN	07/31/2019 at 17:38:48
▼	jedepuydt	PROBLEM DESCRIPTION	07/31/2019 at 17:38:48
▼	cisco-technical-support@cisco.com	Email In	07/31/2019 at 17:37:53
▼	Jensl	CUSTOMER SYMPTOM	07/31/2019 at 17:37:52

[Contacts](#) | [Feedback](#) | [Site Map](#) | [Terms & Conditions](#) | [Privacy Statement](#) | [Cookie Policy](#) | [Trademarks](#)

翻訳について

シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。